

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah sebuah negara yang memiliki penduduk terbanyak dengan peringkat keempat di antara negara G20. Penduduk merupakan salah satu unsur terpenting dari suatu negara. Penduduk ialah semua orang yang berdomisili (bertempat tinggal) di wilayah geografis Indonesia selama 6 bulan dan atau kurang dari 6 bulan dengan tujuan untuk menetap. Adapun jumlah penduduk di Indonesia berdasarkan hasil SP2020 yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS) bersama Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dan data Administrasi Kependudukan (Adminduk), jumlah penduduk Indonesia adalah sebesar 270,2 juta jiwa atau bertambah 32,56 juta jiwa dibanding SP2010. Jumlah penduduk yang banyak tersebut membuat pemerintah baik pusat maupun daerah bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia dengan pelayanan publik yang diberikan.<sup>1</sup>

Gambar 1.1 Hasil Sensus Penduduk 2020



<sup>1</sup> Humas, Hasil Sensus Penduduk 2020; BPS: Meski Lambat, Ada Pergeseran Penduduk Antarpulau [Berita Sekretariat Kabinet Republik Indonesia 23 Januari 2021] tersedia di: setkab.go.id, diakses pada tanggal 23 Maret 2023.

Sumber: bps.go.id

Berdasarkan hasil sensus penduduk tersebut, dapat dilihat bahwa dengan banyaknya jumlah penduduk di Indonesia maka pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan juga sangat tinggi dalam permintaan dokumen kependudukan dari masyarakat Indonesia.

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam pelayanan. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat meliputi pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pelayanan publik sangat penting bagi masyarakat Indonesia. Salah satunya ialah pelayanan administrasi kependudukan. Jumlah penduduk Indonesia yang banyak membuat pelayanan administrasi kependudukan menjadi sangat diperlukan. Dalam hal ini, masyarakat yang telah memiliki dokumen administrasi kependudukan lebih dimudahkan untuk mengurus keperluan pribadi yang mereka butuhkan. Begitu pula sebaliknya, apabila dokumen administrasi mereka tidak lengkap akan menyulitkan mereka.

Berdasarkan pada Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa negara mempunyai kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka. Dalam Undang-Undang tersebut dimaksudkan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia meningkat dengan berbagai inovasi program pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik adalah salah satu bagian penting dalam berjalannya roda pemerintahan.<sup>2</sup> Dalam hal ini, pelayanan publik dan birokrasi pemerintahan tidak dapat terlepas karena satu sama lainnya saling berkaitan. Pelayanan publik merupakan masalah yang paling banyak dirasakan oleh masyarakat Indonesia. Pelayanan publik yang buruk memberikan dampak secara langsung kepada masyarakat. Buruknya pelayanan yang diberikan membuat masyarakat terus menuntut adanya kemajuan dan memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan. Banyak masyarakat yang kurang puas dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Pelayanan publik di Indonesia sebelum adanya inovasi sangat erat kaitannya dengan KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme). Banyak penyelenggara pelayanan publik yang melakukan penyimpangan untuk kepentingan pribadi. Masyarakat dipersulit untuk membuat dokumen administrasi kependudukan dengan dipungut biaya dan memerlukan waktu yang lama. Jika masyarakat ingin dokumen administrasinya cepat akan dikenakan biaya lebih dari oknum pejabat publik terkait. Tentunya masyarakat menuntut pemerintah untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa pemerintah mempunyai kewajiban melayani masyarakat dalam memenuhi hak dan kebutuhan sebagai penyelenggara pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dalam hal ini, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu, pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat, dan terukur

---

<sup>2</sup> Ariska Tri Viky Andani, Endah Setyowati, Fadillah Amin, (2019), Implementasi Progam Pelayanan *One Day Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertahanan Nasional Kota, Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol. 5 No.3.

adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan.<sup>3</sup>

Pemerintah dalam menjawab tuntutan masalah tersebut adalah dengan menggunakan berbagai inovasi yang dikembangkan sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi sebagai sebuah solusi. Pemerintah menggunakan teknologi sesuai dengan tuntutan zaman yang semakin maju dan memudahkan mereka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi yang sesuai dengan perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat. Berdasarkan pada Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 2019 tentang pelaksanaan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan perkembangan zaman, kepentingan, dan teknologi memaksa untuk membuat tata kelola harus menjadi ringkas, aman dan valid. Sehingga untuk mewujudkan tata kelola yang baik, pemerintah membuat berbagai inovasi untuk meringkas birokrasi yang berbelit dan memberikan rasa aman terhadap dokumen kependudukan yang dibutuhkan masyarakat serta valid tidak ada kesalahan dalam penginputan data masyarakat.

Inovasi pelayanan publik harus dilakukan baik di daerah maupun pusat untuk memberikan pelayanan yang baik. Inovasi merupakan sebagai langkah pemerintah untuk memperbaiki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan sangat penting untuk dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk mencapai tujuan, yaitu memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat di Indonesia.

---

<sup>3</sup> Viktoria Ndia, Cahyo Sasmito, (2019), Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Batu), Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 8 No.2.

Salah satu pelayanan publik yang memerlukan inovasi adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan administrasi seperti dokumen administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan ini adalah rangkaian kegiatan penataan dokumen kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan pada pelayanan publik.<sup>4</sup> Berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah sebuah terobosan jenis pelayanan publik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>5</sup>

Inovasi pelayanan ditekankan oleh pemerintah kepada semua penyelenggara pelayanan publik untuk mencapai tujuan dan target yang ditetapkan. Adapun salah satu kota yang sering membuat berbagai program maupun inovasi adalah Kota Depok. Pemerintah Kota Depok terus mengupayakan berinovasi dengan bantuan teknologi informasi yang sudah semakin canggih untuk memberikan layanan. Adanya inovasi tersebut bertujuan untuk memangkas dan berbelitnya birokrasi di Indonesia dan dalam pelaksanaannya dapat mempercepat waktu pelayanan dengan lebih efektif dan efisien.

---

<sup>4</sup> Berry Sastrawan, Gotfridus Goris Seran, Erlindawati, (2023), Responsivitas Pegawai Dalam Pelayanan One Day Service Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, Jurnal Dinamika Governance, Vol. 13 No.1.

<sup>5</sup> Dukcapil, Inovasi Pelayanan Publik [Berita Dukcapil Bisa 2023] tersedia di: [dukcapil.kalbarprov.go.id](http://dukcapil.kalbarprov.go.id), diakses pada tanggal 23 Maret 2023.

Pelayanan publik pada institusi pemerintah merupakan tugas dan tanggungjawab Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD),<sup>6</sup> termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Salah satu badan pemerintah Kota Depok yang memiliki inovasi adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dengan tujuan untuk menjawab keluhan dan tuntutan masyarakat terkait layanan administrasi. Dalam hal ini, layanan administrasi kependudukan yang sebelumnya dinilai berbelit dan memakan waktu yang lama, seperti dalam mengurus KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran dan akta Kematian serta Kartu identitas anak (KIA) dan sebagainya.

Tentu dengan adanya inovasi tersebut dapat membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok menjadi penyelenggara pelayanan publik yang baik dan prima dengan slogan dan tujuan No Pungli, No Calo sebagai langkah awal yang membangun kepercayaan kepada masyarakat akan mudah dan murah nya mengurus dokumen administrasi kependudukan yang menjadi lebih baik. Pelaksanaan inovasi program yang telah direncanakan akan dapat diorganisasi dengan peran pemimpin pemerintah serta mengontrol (pengawas) jalannya pelaksanaan agar terhindar dari penyimpangan yang terjadi di kalangan birokrasi Indonesia.

Inovasi program pelayanan publik dibidang administrasi yang sudah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok adalah inovasi program Gladis Tiktok. Gladis Tiktok merupakan singkatan dari Gebyar Layanan Disdukcapil Tingkat Kecamatan se-Kota Depok. Adapun keunggulan

---

<sup>6</sup> Edy Purnomo, Winarti, Joko Pramono, (2023), Analisis Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen, Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol. 12 No. 2.

dari program Gladis Tiktok adalah bertujuan untuk mempercepat dan memberikan kemudahan dalam pembuatan dokumen kependudukan, yaitu dengan menciptakan pelayanan yang mudah, cepat, dan dekat kepada masyarakat Kota Depok dalam waktu sehari.

**Gambar 1.2 Program Gladis Tiktok**



Sumber: berita.depok.go.id

Program Gladis Tiktok merupakan konteks program pemerintah yang dapat diasumsikan sebagai sebuah inovasi. Hal tersebut karena program Gladis Tiktok menyempurnakan program sebelumnya dan juga dari segi keunggulan jelas dibandingkan pelayanan dalam bentuk sistem birokrasi. Selain itu, program Gladis Tiktok lebih bagus dan tidak rumit, karena pemerintah menjemput langsung ke masyarakat. Dengan kata lain, Gladis Tiktok merupakan sebuah fenomena baru dalam konteks pelayanan di Kota Depok yang dilakukan oleh pemerintah Kota Depok. Produk pelayanan yang dihasilkan dari program Gladis Tiktok, yaitu Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Kartu Identitas Anak (KIA) yang dapat diselesaikan dalam waktu sehari. Namun dalam pelaksanaan program tersebut, masih ada permasalahan yang dihadapi oleh pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Gladis Tiktok merupakan sebuah program transformasi pelayanan yang sebelumnya dilakukan dengan datang langsung ke tempat berubah menjadi *online* dalam kurun waktu yang cepat hanya dalam waktu sehari. Namun pada kenyataannya, masih ada masyarakat yang mengeluhkan pendaftaran yang dilakukan secara *online* dan terkendala jaringan baik secara *online* maupun *offline*. Seperti pada tata cara pendaftaran, masyarakat harus mendaftar terlebih dahulu dan bisa langsung mengambil dokumen kependudukan di tempat dan waktu yang sudah ditentukan dalam pelaksanaan program Gladis Tiktok. Selain itu, masih ada masyarakat yang kurang mengerti teknologi dan merasa berbelit dalam mengupload semua persyaratan dan formulir serta mengedit Excel sendiri yang membuat masyarakat mengalami sedikit kesulitan. Selain itu, pada pelaksanaannya masih memiliki hambatan kurangnya jumlah komputer dan jaringan yang kurang maksimal.

Kota Depok merupakan salah satu kota yang multietnis, yaitu masyarakat yang berasal dari berbagai suku, agama, ras dan budaya. Masyarakat yang datang dari berbagai daerah di Indonesia dan menetap di Kota Depok. Hal tersebut membuat jumlah penduduk di Kota Depok meningkatkan tiap tahunnya. Selain itu, pertumbuhan penduduk yang berasal dari kelahiran juga membuat jumlah penduduk menjadi meningkat. Keadaan tersebut membuat peneliti menetapkan Kota Depok sebagai lokasi penelitian.

### **Gambar 1.3 Data Jumlah Penduduk Kota Depok**



**BADAN PUSAT STATISTIK KOTA DEPOK**

Menu | Tahun | Foto Situs | SSK

Beranda | Tentang Kami | Berita | **Sejarah Rencana Terbit** | Publikasi | Berita Resmi Statistik | PPD

Ekspor-impor  
Energi  
Harga Eceran **Selengkapnya**

Pertanian dan Perikanan

Hortikultura  
Kehutanan  
Perikanan **Selengkapnya**

Galeri Infografis

**TABEL DINAMIS**

Kamus Pembakuan Statistik

Cara Mendapatkan Data BPS  
PNDP • Nel Ruzaki • Gratis

Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Depok (Juta)								
	Laki-laki			Perempuan			Laki-laki dan Perempuan		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
0 - 4	109 966	111 748	113 507	103 767	105 472	107 144	213 733	217 220	220 651
5 - 9	100 697	103 348	105 500	96 549	99 409	101 855	197 246	202 757	207 385
10 - 14	87 696	89 973	92 691	83 718	85 809	88 230	171 414	175 782	180 941
15 - 19	91 501	93 394	95 481	85 458	87 279	89 384	186 959	190 773	194 865
20 - 24	104 312	106 985	109 340	105 490	108 033	110 287	209 802	215 018	219 627
25 - 29	104 054	106 760	109 699	107 403	110 477	113 702	211 457	217 237	223 401
30 - 34	108 808	111 690	114 708	107 345	109 919	112 959	216 153	221 609	227 667
35 - 39	104 003	106 307	108 353	103 476	105 833	107 716	207 479	212 140	216 069
40 - 44	97 303	100 289	103 382	92 854	96 298	99 970	190 157	196 687	203 352
45 - 49	79 866	83 491	86 874	75 656	81 368	85 003	157 422	164 860	171 877
50 - 54	63 256	66 856	70 482	62 079	65 634	69 263	125 325	132 490	139 745
55 - 59	48 152	51 027	54 152	47 478	50 354	53 806	95 630	101 381	107 958
60 - 64	32 132	34 398	36 684	30 911	33 463	35 971	63 043	67 861	72 655
65 - 69	21 436	23 343	25 291	19 091	20 620	22 454	40 527	43 963	47 745
70 - 74	11 192	12 033	13 093	11 348	12 089	12 866	22 540	24 122	25 959
75+	8 628	9 245	9 881	12 608	13 481	14 408	21 236	22 726	24 289
Jumlah	1 173 102	1 210 887	1 249 118	1 157 231	1 195 939	1 233 048	2 330 333	2 406 826	2 484 186

Sumber: [depokkota.bps.go.id](http://depokkota.bps.go.id)

**Gambar 1.4 Data Jumlah Masyarakat Kota Depok Penerima Program Gladis Tiktok**

**GLADIS TIKTOK TAHUN 2022**

KECAMATAN	LOKASI	AKTA KELAHIRAN	AKTA KEMATIAN	KARTU IDENTITAS ANAK
TAPOS	KANTOR KECAMATAN TAPOS	189	40	1261
BEJI	DEPOK TOWN SQUARE	75	30	549
CIMANGGIS	KANTOR KECAMATAN CIMANGGIS	154	59	1246
CILODONG	ALUN-ALUN KOTA DEPOK	88	32	672
SUKMAJAYA	PESONA SQUARE	133	79	659
PANCORAN MAS	DEPOK TOWN CENTER	139	51	900
CIPAYUNG	KANTOR KECAMATAN CIPAYUNG	238	39	1045
BOJONGSARI	THE PARK SAWANGAN	130	13	659
SAWANGAN	KANTOR KECAMATAN SAWANGAN	143	19	513
LIMO	KANTOR KECAMATAN LIMO	131	20	759
CINERE	CINERE MALL	46	22	256
<b>TOTAL</b>		<b>1446</b>	<b>404</b>	<b>8519</b>

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

**Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Dokumen Kependudukan Secara Keseluruhan dengan Jumlah Dokumen Melalui Program Gladis Tiktok Tahun 2022**

No.	Dokumen Kependudukan	Jumlah Dokumen Kependudukan Secara	Jumlah Dokumen Kependudukan Melalui	Persentase

		<b>Keseluruhan</b>	<b>Program Gladis Tiktok</b>	
<b>1.</b>	Akta Kelahiran	532.973	1.446	0.271%
<b>2.</b>	Akta Kematian	14.137	404	2.85%
<b>3.</b>	Kartu Identitas Anak (KIA)	325.191	8.519	2.61%

Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2023

Berdasarkan gambar 1.3, jumlah penduduk Kota Depok adalah sebesar 2.484.186 jiwa. Jumlah penduduk Kota Depok yang banyak membuat permintaan pelayanan dari masyarakat menjadi banyak. Selain itu, berdasarkan gambar 1.4 jumlah data masyarakat yang sudah berpartisipasi dalam program Gladis Tiktok adalah sebesar 1.446 Akta Kelahiran, 404 Akta Kematian dan 8.519 Kartu Identitas Anak (KIA). Dari data tersebut terlihat bahwa masih banyak masyarakat Kota Depok yang tidak mempunyai data kependudukan terkait Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Kartu Identitas Anak (KIA). Sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok membuat sebuah inovasi, yaitu program Gladis Tiktok untuk menyelesaikan dokumen kependudukan yang mudah, cepat, dan murah serta dapat menarik minat masyarakat untuk melengkapi dokumen kependudukan dengan menjemput masyarakat.

Penelitian ini didasarkan pada teori yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers dalam Hadi Prabowo, dkk (2022) inovasi sebagai suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh seseorang satu unit adopsi lainnya. Program Gladis Tiktok merupakan sebuah program dari perubahan inovasi sebelumnya di Pemerintah Kota Depok. Program ini adalah gebyar pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok tingkat Kecamatan se - Kota Depok setahun sekali sebagai terobosan mempercepat dan memberikan

kemudahan kepada masyarakat untuk menyelesaikan dokumen kependudukan dalam waktu sehari. Program Gladis Tiktok dibuat untuk menyempurnakan inovasi sebelumnya. Adanya program Gladis Tiktok lebih memudahkan masyarakat dengan mendaftar secara online dan lebih dekat kepada masyarakat. Namun, pelaksanaan inovasi program Gladis Tiktok masih memiliki beberapa hambatan dan kendala yang membuat masyarakat kurang puas dalam menerima pelayanan publik. Pelaksanaan inovasi program Gladis Tiktok masih terkendala dengan jaringan yang kurang stabil, kurangnya sumber daya, kurangnya sarana dan prasarana dan lain sebagainya. Dengan demikian, penelitian ini menarik untuk dikaji lebih lanjut terkait tentang Apakah Program Gladis Tiktok Gebyar Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok Merupakan Inovasi Program.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian diatas, maka yang menjadi permasalahan pokok yang dirumuskan dalam bentuk pertanyaan, yaitu:  
Apakah Program Gladis Tiktok Gebyar Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok Merupakan Inovasi Program?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Inovasi Program Gladis Tiktok Gebyar Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis.

### 1.4.1 Manfaat Akademis

1. Peneliti berharap dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi Ilmu Administrasi Publik terutama yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik.
2. Peneliti berharap penelitian ini dapat sangat bermanfaat sebagai bahan referensi bagi pembaca atau peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa di waktu yang akan datang. Ditambahkan pula wawasan dan informasi bagi pembaca tentang inovasi program Gladis Tiktok gebyar dalam pelayanan kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu digunakan untuk menyampaikan manfaat dan masukan serta kontribusi kepada berbagai pihak khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok tentang inovasi program Gladis Tiktok gebyar dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam penelitian dan pengembangan terhadap isi skripsi ini, maka penulis memerlukan kerangka penelitian yang sistematis. Sistematika penelitian dalam skripsi ini terdiri dari 5 bab yang diorganisirkan ke dalam bab demi bab, sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini merupakan sebuah gambaran dari isi penelitian untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian ini.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian terdahulu dan kajian teori. Bab ini membahas tentang teori yang penulis gunakan pada penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang metode yang penulis gunakan pada penelitian ini. Bab ini terdiri dari pendekatan penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, penentuan informan, teknik pengolahan dan analisis data, dan lokasi serta jadwal penelitian.

### **BAB IV PENELITIAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini, penulis membahas analisis mendalam terhadap persoalan yang menjadi fokus dalam penelitian serta pengolahan data yang terkumpul dan pembahasan hasil penelitian mengenai Inovasi Program Gladis Tiktok Gebyar Dalam Pelayanan publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini, penulis membahas mengenai Kesimpulan dan saran penulis mengenai semua hasil penelitian. Maka di bagian akhir sevara berurutan yaitu: Daftar Pustaka, Biodata Penulis, Lampiran-lampiran serta dokumentasi.

